

消費者保護政策下での企業責任

最終出荷(販売)後10年も責任を負うPL法上の企業責任

年々進化するIT環境や多様化する販路

既に数年前のデータも使えない印刷環境

国は一気に消費者保護に転換、懲罰的罰則も日常化

作る側・売る側はwebに商品情報開示が当たり前です。

消費者のメーカーブランド依存度が低下し販社にその責任が移行しています。

R&Dスペシャリスト 渡辺吉明

企業のリスク

資金リスク

人的リスク

商品リスク

開発リスク
(市場性や販売後までの観点)

製造リスク
(製品の品質やQC,供給力など)

販売リスク
(販売後の瑕疵責任やPL責任)

企業のリスクの回避手段

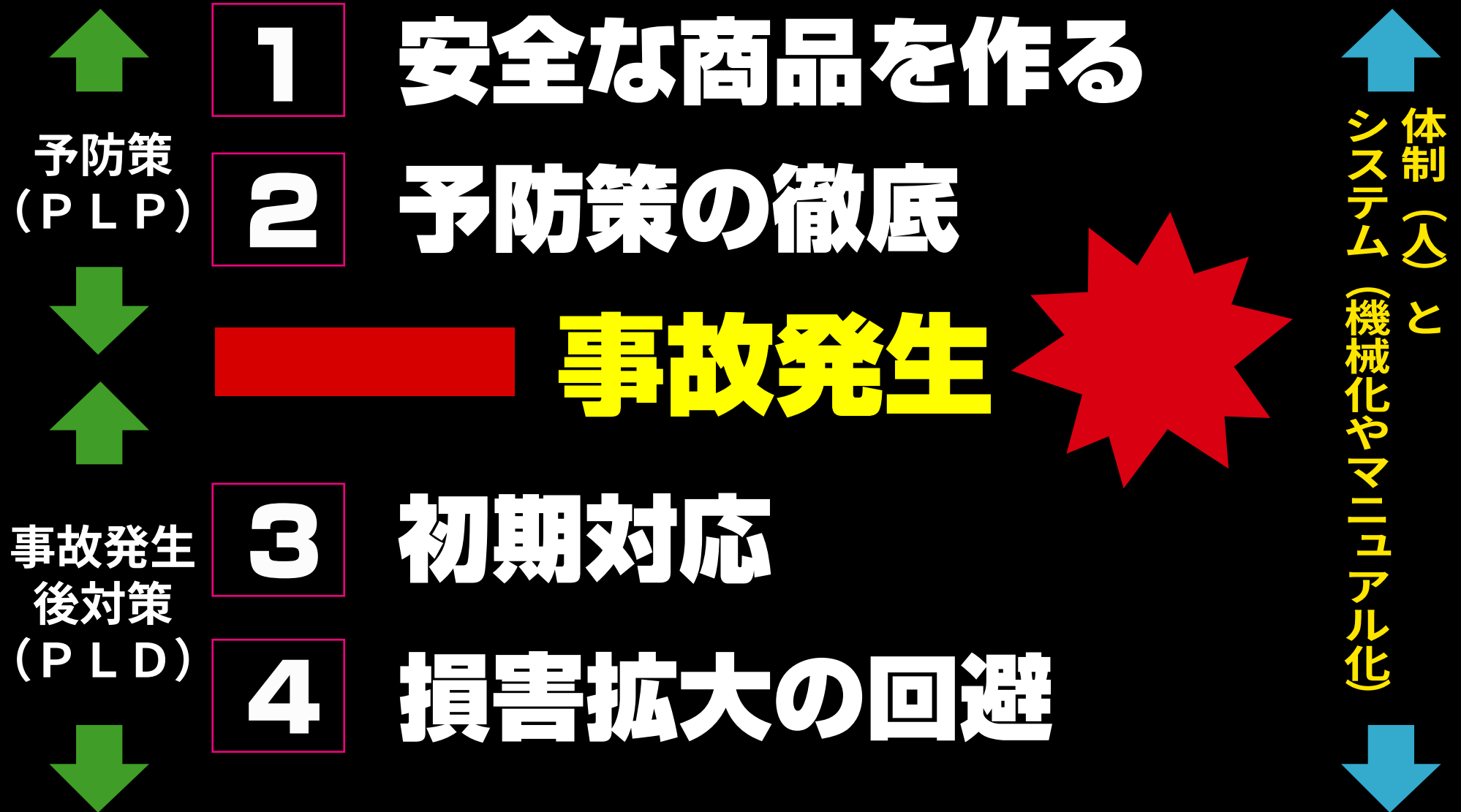
資金リスク 資産蓄積・融資など
会計士や税理士

人的リスク リストラ・機械化など
社会保険労務士など

商品リスク QC見直し・業界情報
アウトソーシングによるリスク軽減

保険手当て（損害保険や生命保険など）
法的なものは弁護士など

リスク管理は4段階で



PL対策の危機管理レベル

レベル4

人身事故や固有欠陥ではない事故の連絡

レベル3

商品破損やケガなどが予想される連絡

レベル2

部品の欠損、商品破損（お届け後）など

レベル1

使い方の質問、返品などの問い合わせなど

危機管理（室）体制

営業的視点

営業情報
サポートセンター
コールセンター
店頭顧客情報
ネット情報

技術的視点

生産技術情報
開発技術情報
品質管理情報
安全性試験情報

管理的視点

法的情報
業界情報
社内外管理情報
経営情報

取説・クレーム情報な
どのデータベース

ホテルやビルなどでは施設運用管理提供するサービス、火災・地震などのに関する情報一元化
キーワードは最新情報の共有化

業務用ブログで一氣に解決する情報共有

営業情報、技術情報、管理情報などの各担当者（責任者）などは、商品に関する情報をすべてここに開示し、お客様からの情報を全員で共有します。

商品欠陥事故などの受付は別途窓口を設けて、保険会社との情報共有をこのブログを通して行います。時系列情報管理も右側の検索で一氣に案件ごとに引き上げられます。

The screenshot shows a web browser displaying the 'TDN shop お客様情報' (TDN shop Customer Information) blog. The page has a blue header with the 'Super BM' logo. The main content area is titled 'TDN shop お客様情報' in large, bold, pink and yellow text. Below the title, there is a paragraph of text and two bullet points. The left sidebar contains a 'menu' section with links like 'ホーム', '危機管理室からのお知らせ', 'クレーム情報', 'お得な情報', 'イベント予定表', and a calendar for July 2006. The right sidebar contains a 'calendar' section for July 2006, a 'search' box, a 'category list', and a '最近の投稿' (Recent Posts) section with several entries. At the bottom of the main content area, there is a text box with a blue border containing information about the blog's purpose and a link to the '取扱説明書' (User Manual).

TDNショップでご購入の商品についてのご質問やお問い合わせ専用のブログです。お客様の生の声を毎日当社の経営管理・技術・営業などのすべての責任者が閲覧しています。

- 誹謗中傷的な情報、クレームなどではお客様のメールアドレスと投稿者、ご連絡先でな電話番号は必須です。ご記入の無い場合は掲載前に削除する場合があります。
- ご購入求め（実際に使われている方）の商品が原因での事故などについてのご連絡は、恐れいりますが、下記PL事故対策本部に直接ご連絡ください。その際はお手元に商品の名称や型式などがわかる状態にしてください。

TDN危機管理室 電話番号 03-5911-8893
FAX 03-5911-8894
eMail pl-suprt@procontdn.com

2006年 7月 12日
昨日コメントいただいた埼玉のAさん、貴重な情報をありがとうございました。早速ご指摘の取説をお送りさせていただきます。明日にはお戻しできるかと思いますが、お読みいただくまでには

取扱説明書一覧
当社の取扱商品の取扱説明書がデータで印刷できます。

SEやwebデザイナーに依存せず。だれでもメール感覚で情報を入力できます。

最新情報として瞬時に掲載されますから、必要に応じて掲載された場所のURLを社内メールにて担当全員に同時に配信し、ワンクリックで同じ情報を閲覧し、瞬時に対応できます。

保険会社や代理店などにも瞬時に事故情報を送れます。

扱い商品すべての取扱説明書が格納されていますので、お客様もコールセンターの担当、経営管理、営業から技術まで全員が同じ商品情報を瞬時に共有できます。

R&D的発想を・・・

リサーチ（研究→市場調査）とデベロップメント（開発→商品化）

現時点での
成功事例はトヨタ自動車
失敗事例は三菱自動車

現時点での
成功事例はシャープ
失敗事例はSONY

シンドララーは
問題外！